

サービスマップ

「ビジネスマインドと基本動作」

「動く」

「考動」～考えて動く

「自動」～自ら動く



新人（入社時）

新人（1年目）

2年目

3年目～

● ビジネスの基本動作ができる

- ビジネスの基本動作が自然（無意識）にできる
- 指示された仕事を、指示どおりに実行できる

● ← ビジネスの基本動作を指導できる → ●

● 指示された仕事を判断し、最適な方法で実行できる

● 仕事を組み立てることができる



ゴール

仕事力

新人（入社時）

新人（1年目）

2年目

3年目～

仕事の進め方

- ビジスマナー
＜ビジスマナーの基本を理解し身に付けることを学ぶ＞
- ビジネス文書
＜ビジネス文書の基本ルールを学ぶ＞
- 企画とプレゼンテーション
＜企画のプロセスと、プレゼンテーションの基礎を学ぶ＞
- 企業の信頼とコンプライアンス
＜企業の信頼の重要性とコンプライアンスの基本事項を学ぶ＞
- 知って得する MS-Office 操作
＜仕事に役立つ Word、Excel、Powerpoint の基本操作を学ぶ＞

- 傾聴とメモの取り方
＜指示された仕事を実行するための傾聴とメモの取り方を学ぶ＞
- “しごとっち”～仕事体感ビジネスゲーム：対応編
＜思い通りに進まない仕事について、それらへの対処方法を学習する＞

- TM-PDCA
＜指示された仕事を実行するための PDCA サイクルとタイムマネジメントを学ぶ＞

- PDCA と仕事の計画
＜仕事のスコープを決めて、実行するための行動計画を作成することを学ぶ＞
- 仕事力強化
＜仕事を完了するためのリスクを認識し、確実に実行するための方法を学ぶ＞

コミュニケーション

● ← アサーティブコミュニケーション → ●
＜お互いに Win-Win になる関係構築方法を学ぶ＞

- リーダシップ
＜周りに影響を与え仕事を実行するためのリーダーシップを学ぶ＞

セルフマネジメント

- “しごとっち”～仕事体感ビジネスゲーム：気付き編
＜仕事は必ずしも自分の思い通りに進まないことと、それらへの対処方法に気付くことを体感する＞
- ビジスマインド
＜社会人としての意識と行動を学ぶ＞

- 成長力実感（フォローアップ）
＜配属後の現場体験の振り返りから個々の強みを再確認し、それを活かして今後さらにビジネスパーソンとしてスキルアップするための計画の方法を学ぶ＞

- キャリアプランニング
＜成長するために必要な経験の活かし方とモチベーション、ストレスの扱い方を学ぶ＞
- “一人前の仕事力” 自己成長力研修
＜ダイヤモンド社教材「一人前の仕事力」を使用し、自己成長を促進する方法を学ぶ＞

- 自己育成力（セルフコーチング）
＜自らの状況を把握し、目標に向かって行動する方法を理解できる＞

プレゼンテーション

- プランニング実践（企画・発想力）
＜チームで企画活動を行い、発想力と企画プロセスに則り提案する方法を学ぶ＞

- プレゼンテーション基礎
＜プレゼンテーションの基礎スキルと聴衆に好感を持ってもらえる伝え方を学ぶ＞

- ← プレゼンテーション <コンテンツ/ストラクチャー> → ●
＜プレゼンテーションの目的を明確にし、効果的に伝えるための話の組み立て方を学ぶ＞
- ← プレゼンテーション <デリバリー> → ●
＜プレゼンテーションを効果的に伝える具体的な方法を学ぶ＞

問題解決

- ロジカルシンキング
＜ロジカルシンキングの構造とその手法を学ぶ＞
- 問題解決力基礎
＜問題解決の流れと必要なツールを学ぶ＞
- システムシンキング
＜物事を大局的に理解する基本的思考法を学ぶ＞

OJT

新人（入社時）

新人（1年目）

2年目

3年目～

- ← OJT トレーナー&トレーニーと一緒に研修 → ●
＜指示の仕方と仕事の進め方＞
＜OJT 目標について、いつ、何をどのように実施すればよいのかをトレーナー、トレーニーが共有するためのアクションプラン（OJT プランニングシート）の作成方法を学ぶ＞
- ← OJT トレーナー&トレーニーと一緒に研修 → ●
＜トレーナーとトレーニーのキャッチボール＞
＜人を動かすコミュニケーションのとり方（トレーナー）と報連相の仕方（トレーニー）を学ぶ＞

顧客対応力

新人（入社時）

新人（1年目）

2年目

3年目～

顧客対応—基礎

- 顧客満足とクレーム対応
＜顧客満足の定義と顧客満足を満たすクレーム対応方法を学ぶ＞

- 顧客満足のためのヒアリング（映像ツール使用）
＜顧客心理を把握し、顧客満足を満たすためのヒアリングポイントを学ぶ＞

● ← 会社の数字基礎 → ●
＜財務の基礎知識と、仕事における会社の数字の活用方法を学ぶ＞

● ← マーケティング基礎 → ●
＜顧客志向マーケティングの基本概念とその枠組みを学ぶ＞

営業力

● ← セールス基礎 → ●
＜セールス活動の基本プロセスとそのポイントを学ぶ＞

● ← ソリューションセールス → ●
＜顧客の課題解決を行い、効果的なプレゼンテーション、及びクロージング手法（交渉術）を学ぶ＞

● ← セールスプレゼンテーション → ●
＜セールス活動を効果的にするプレゼンテーション手法を学ぶ＞

販売力

- 接客マナー
＜接客・接客マナーと、その実践のポイントを学ぶ＞

● ← 販売実践 → ●
＜販売プロセスとそのポイント、およびクレーム対応の実践方法を学ぶ＞

- ビジュアルマーチャンダイジング(VMD)
＜効果的な売り場作りの基本を学ぶ＞

IT 技術者力

● ← SE のためのお客さまに受け入れてもらうためのコミュニケーション → ●
＜お客さまに受け入れてもらうためのコミュニケーションスキルを学ぶ＞